

平成29年度苦情解決公表申請書

2018.02

<期間 2017年10月～2017年12月>

施設名	期日	苦情内容	期日	苦情解決の結果
ケアハウス宝塚	9月29日	ご家族から面会時に以下のようなご意見をいただきました。 ①食事の際、一人席で食事をしている。 ②以前、面会に来た時、入浴だからと面会より入浴を優先された。 ③髪の毛が汚れていたり、洗い残しがあった。 ④職員が集まって話しをしており、家族から声をかけないと気付いてもらえないことがあった。	11月26日	①食事席については、普段は同席者がいますが、その時は同席者が家族と居室で食事をしていた為、一人になっていました。今後、食事席については配慮を致します。 ②面会時の対応については、配慮が足りませんでした。 ③髪の毛の汚れがあった事については、ご本人が洗髪を嫌がる事があるので、今後は更に清潔を念頭に介助させていただきます。 ④職員からご家族にコミュニケーションを取る姿勢が足りず、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。以上をご家族に説明し、理解をしていただきました。